

Prêmio Universitário ABERJE

O que faz você
Mc Feliz?

Equipe

Ana Laura Iovino
Felipe Costa
Isadora Prado
João Noronha
Priscila Vaz

A EMPRESA



A maior e mais conhecida rede de restaurantes fast-food, possuindo mais de 30 mil restaurantes distribuídos por 119 países, atendendo 64 milhões de clientes por dia com mais de 1,7 milhões de pessoas empregadas.

Fundada em 1954, Illinois, EUA, a ideia era servir hambúrgueres com qualidade, com serviços rápidos, em um ambiente totalmente limpo – conceitos até hoje ligados à marca. Em 1958, completava a venda de mais de 100 milhões de hambúrgueres, evidenciando desde já a potencialidade e sucesso da marca.

Líder absoluto ramo de restaurantes de serviço rápido, o Mc Donald's, hoje, é uma das melhores empresas para se trabalhar e possui as melhores franquias para se administrar, graças ao seu pioneirismo do modelo franchising. Graças ao seu modelo bem-sucedido, a rede Mc Donald possui atualmente cerca de 80% dos seus restaurantes franqueados.

MC DONALD'S NO BRASIL

O McDonald's instalou-se primeiramente em 13 de fevereiro de 1979, na Rua Hilário de Gouveia, em Copacabana, no Rio de Janeiro, e dois anos depois na Avenida Paulista, em São Paulo. Em 2005, as vendas de Big Mac ultrapassaram 53 milhões de unidades. A rede tem mais de 1.100 pontos-de-venda no País, entre restaurantes, quiosques e McCafés e está presente em 22 estados, além do Distrito Federal. São 616 restaurantes e quase 600 quiosques, além de mais de 50 McCafés, por onde passam cerca de 1,5 milhão de clientes por dia. O McDonald's é um dos maiores empregadores do Brasil, com mais de 34 mil funcionários. Foi eleita pelo Great Place to Work Institute (GPTW) como uma das cem melhores empresas para se trabalhar no Brasil.

MISSÃO

Servir comida de qualidade, proporcionando sempre uma experiência extraordinária

VISÃO

Duplicar o valor da companhia ampliando a liderança em casa um dos mercados.

VALORES

Oferecemos Qualidade, Serviço & Limpeza aos nossos Clientes. Incentivamos o Espírito Empreendedor. Temos um forte compromisso com a nossa Gente. Maximizamos a Rentabilidade das nossas operações. Operamos um negócio em um ambiente Ético e Responsável. Contribuímos com o desenvolvimento das Comunidade nas quais atuamos.

O AMBIENTE LABORAL

No nível gerencial, o bom ambiente de trabalho, respeito e estímulo por parte do empregador e oportunidades concretas de rápida ascensão e desenvolvimento profissional resultam em baixo índice de *turnover* para o setor de restaurantes de serviço rápido. Mais da metade dos gerentes, responsáveis pelos restaurantes, começou como atendente, o primeiro patamar da hierarquia profissional do McDonald's. Portanto, galgar novos degraus é tarefa que depende basicamente da dedicação e talento, uma vez que a empresa adota o Sistema de Gestão de Desempenho, metodologia que ajuda o funcionário e seu gerente a identificarem as necessidades específicas de desenvolvimento.

(Informações extraídas do case)

A CONCORRÊNCIA



O quadro apresenta os concorrentes de venda, mas que não deixam de ser concorrentes também em relação a mão-de-obra.

O PROBLEMA

O McDonald's está entre os maiores empregadores públicos e privados do País. Os empregos que oferece destinam-se basicamente, na sua maior parcela, para jovens no seu primeiro emprego (...). Isso requer esforço e investimento muito grandes em educação e treinamento, ao mesmo tempo em que exige a permanente criação de mecanismos de retenção dessa mão de obra, que tem a tendência de buscar outro emprego depois de acumular alguma experiência de atuação em uma grande empresa.

O DESAFIO

Como corrigir e melhorar a percepção, interna e externa, em relação à imagem do McDonald's como importante empregador de jovens e gerar:

- Aumento da retenção;
- Redução do turnover;
- Aumento da satisfação na pesquisa de clima;
- Maior atratividade para a contratação de atendentes.

TARGET PRIMÁRIO

Jovens de até 25 anos

Classes C D E

Trabalham e estudam,

Usam o salário como complemento da renda familiar

Se restam todos os dias com obrigações, trânsito

Se estressam muito

TARGET SECUNDÁRIO

Jovens a partir dos 16 anos

Classes C D E

Buscam o primeiro emprego



INSPIRAÇÃO PARA O CONCEITO

A Campanha McDia Feliz, promovida pela rede de lanchonetes McDonald's, dedica anualmente um dia de venda do sanduíche Big Mac (exceto impostos) para instituições que tratam ou dão assistência a crianças portadoras de câncer.

O McDia Feliz envolve na execução da campanha todos os departamentos, escritórios regionais, Drive Criativo McDonald's. Ela é anual, realizada tradicionalmente no terceiro sábado do mês de agosto, mas sua preparação exige um esforço de todos os envolvidos, durante o ano todo.

A comunicação interna mobiliza 36 mil funcionários, 153 franqueados e 211 fornecedores do McDonald's Brasil, disseminando o espírito da campanha em toda a empresa, e o McDia Feliz seja percebido como um esforço coletivo e não como um evento de sua direção.



O CONCEITO

Baseada na campanha do Mc Dia Feliz, criamos o conceito **'Mc Feliz'** com o objetivo de transformá-lo em uma campanha e que evolua para uma referência para a satisfação diária dos funcionários.

O conceito do 'Mc Dia Feliz' é uma inspiração e influência por já ser um evento consolidado junto ao público interno e externo. Este fato é evidenciado a partir da construção de laços entre funcionário-funcionário e funcionário-cliente em prol de um ato maior, o 'Mc Dia Feliz'. O 'Mc Dia Feliz' só se faz possível graças ao trabalho em equipe gerado internamente, mobilizando cerca de 36 mil colaboradores internos inspirando respeito e bem-estar comum, o funcionário da empresa tem orgulho de pertencer.

CAMPANHA

O que faz você Mc Feliz?

A pergunta será o mote da campanha. A intenção é valorizar o ambiente de trabalho, posicionando a imagem da empresa como uma empregadora que oferece bem-estar aos seus funcionários. Acima de benefícios como transporte ou alimentação, iremos ressaltar um ambiente amigável, positivo, alegre, de trabalho intenso, porém feliz, daí a ideia de usar o que sintetiza todos esses fatores, o sorriso.



ESTRATÉGIAS

Motivar o público interno, através de ações para os funcionários, e desconstruir a imagem ruim que o consumidor tem de quem trabalha no Mc Donalds. Essa desconstrução será feita através da construção de uma nova imagem, para isso usaremos um **filme** como viral nas **mídias sociais**.

LOCAL DE TRABALHO SEM STRESS

Para estimular novas contratações e desconstruir a imagem negativa de se trabalhar na rede, é consolidar um ambiente de trabalho leve.

Motivando os funcionários, iremos diminuir o turnover, disseminar bons valores e práticas, além de preparar um local em que o novo funcionário terá facilidade para se adaptar, não esquecendo que todos esses fatores refletem no atendimento, portanto refletem no consumidor e trazem retorno financeiro e aumento na satisfação.



MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Será desenvolvido um sistema de classificação do serviço através do sorriso

Mc Sorriso

Serão criados adesivos redondos com o grande sorriso do Ronald Mc Donald, que têm por objetivo estimular a avaliação crítica dos funcionários e motivá-los.

A dinâmica será a seguinte:

Cada funcionário, atendentes e da cozinha, receberão um colete especial para essa avaliação. Os funcionários irão se avaliar entre si e serão avaliados pelos clientes. A cada ajuda proativa, favor feito, ações de gentileza, carinho, simpatia, um funcionário irá colar um adesivo no colete do companheiro que o mereceu; o mesmo fará o cliente, que foi bem atendido, que recebeu um serviço eficiente por um funcionário paciente e que prezou pela qualidade de todo o processo, ele também poderá classificar o funcionário que o atendeu.

MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Mc Sorriso

Essa ação visa estimular uma competição sadia entre os funcionários, em relação ao melhor avaliado e também criará um ambiente amigável na medida que um trabalhador do restaurante fica grato e estreita laços com o colega que o avaliou de maneira positiva. Todas as avaliações serão computadas e registradas ao final do dia, com a informação: funcionário – quantidade de sorrisos neste dia. O importante é que a ação culmine em algo maior, ao final do período de um mês, o funcionário avaliado com mais sorrisos, terá pontos computados para a seleção de funcionário do mês, recebendo os benefícios que a classificação oferece.

VÍDEO INSTITUCIONAL

O vídeo será desenvolvido com funcionários de diversas lojas respondendo a mesma pergunta:

O que faz você Mc Feliz?

O vídeo será feito com a essência do conceito, ou seja, será um vídeo alegre, musical, mostrando funcionários felizes, rindo, brincando uns com os outros e principalmente, trabalhando.

Além do potencial viral nas mídias sociais, será transmitido através da inserção de televisores no interior dos restaurantes para que os consumidores possam assisti-lo enquanto esperam suas refeições.

TREINAMENTO DOS GERENTES

Para contribuir com a construção de um ambiente agradável no trabalho, consideramos necessário o treinamento dos gerentes de cada unidade, para que promovam o primeiro diálogo com seus funcionários para além de assuntos do universo Mc Donald's.

O objetivo é desenvolver perguntas ou comentários que sejam capazes de estimular a opinião dos funcionários de maneira natural e, assim, conhecê-los melhor. Frases como: “Bom dia, você chegou bem?”, “Como você vem trabalhar?”, “Como foi seu dia hoje?”, “O que poderia melhorar”, “Os colegas estão lhe tratando bem?”, “Os equipamentos estão funcionando?”, “Os clientes lhe tratam bem?”.

DAY OFF

Para uma maior aproximação entre os funcionários e entre os funcionários e a empresa, propomos também a criação de um “Day off”: um dia fora do ambiente de trabalho, onde seriam realizadas dinâmicas em grupos, jogo e atividades que visam a aproximação e o sentimento de 'pertencimento' à empresa.

Um funcionário que tem amigos em seu local de trabalho, tende a se fixar mais que outros.



FUNCIONÁRIO CONECTADO

Criação de uma campanha interna virtual - “**Funcionário Conectado**”

Através destas ações:

- Espalhar QR Codes nos cartazes internos acumulando pontos a cada código
- Respondendo a um quis no site do Mc Donald's

O funcionário que acumular pontos em um determinado período ganharia o título de “funcionário conectado” e ganharia algum tipo de prêmio (um computador ou uma bolsa para um curso específico ou até um Iphone 5).

Esta ação visa aumentar a harmonia e animação interna através da criação de um ambiente ameno de competitividade, além de fazer com que o próprio funcionário conheça um pouco mais sobre o seu ambiente de trabalho.